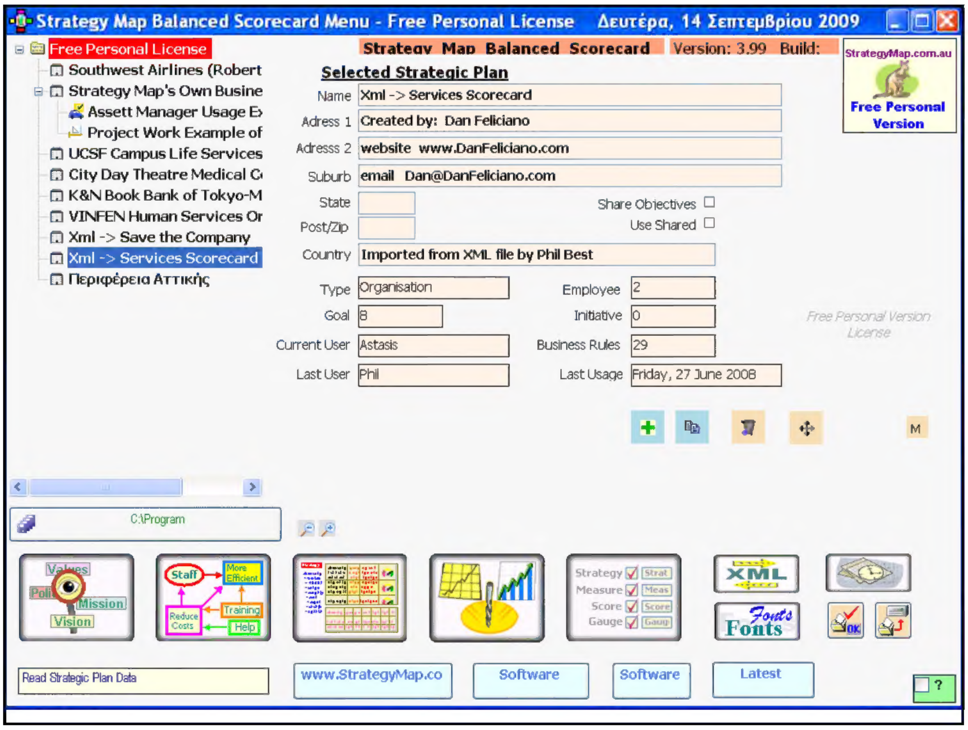
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

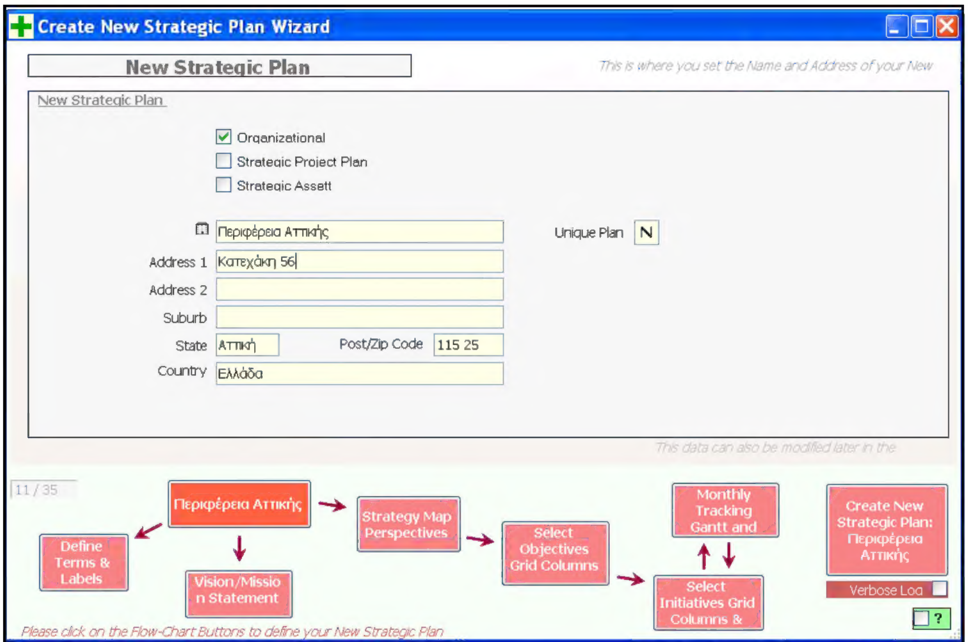
Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών

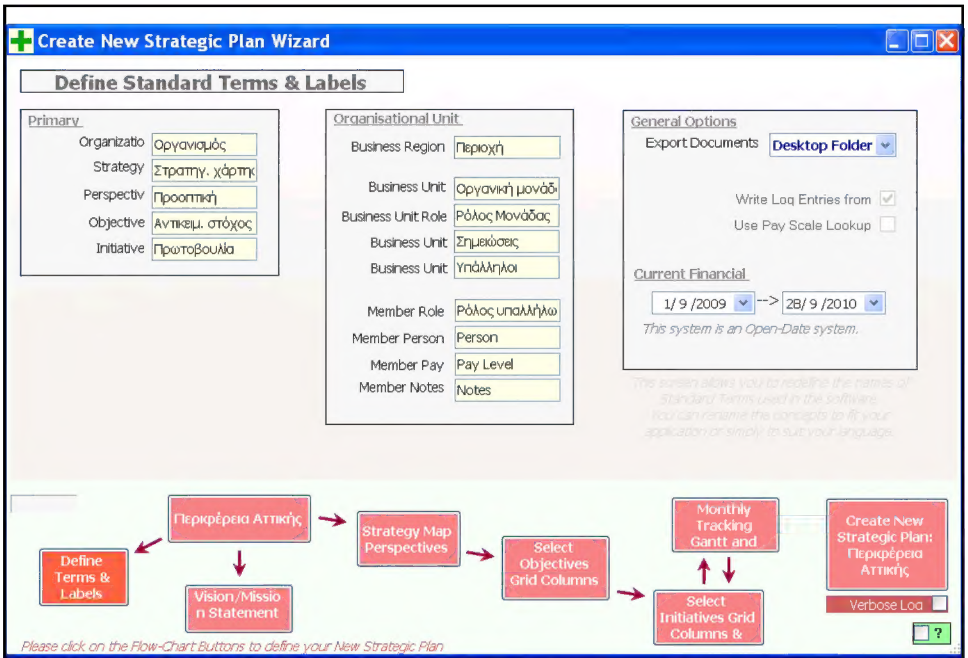
ΝΙΚΟΣ ΣΑΡΙΔΑΚΗΣ
ΑΝΤΩΝΗΣ ΣΤΑΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΣΗΓΗΣΗΣ

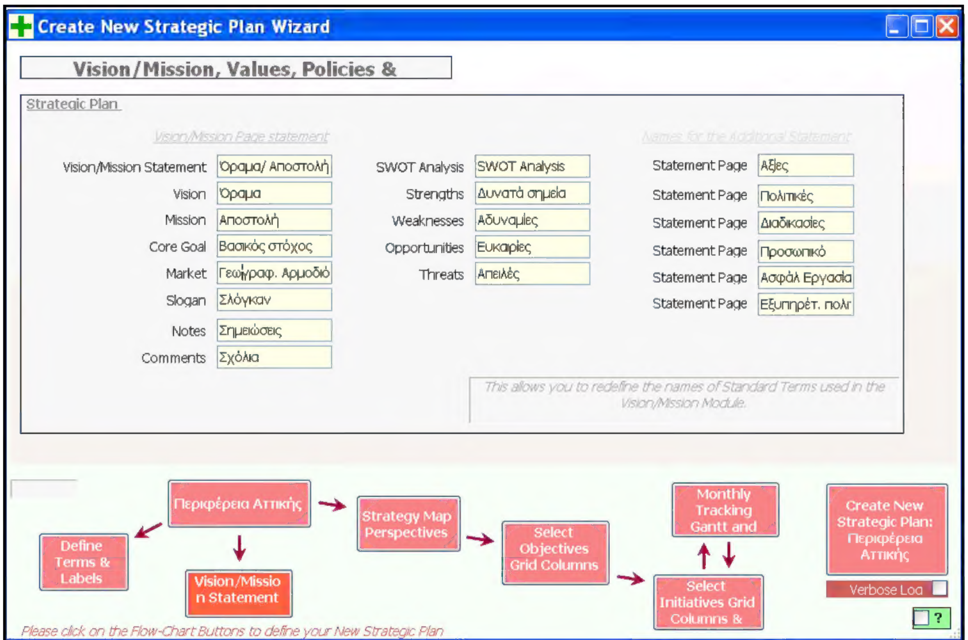
- 1ο : Παράδειγμα εργαλείου για Στρατηγικό Προγραμματισμό και BSC
- 2ο : Δείκτες επίδοσης στην Ηλ. διακυβέρνηση
- 3ο :Εργαλεία μοντελοποίησης και κοστολόγησης για διαδικασίες
- 4ο : Οφέλη από την ΗΔ


Strategy Map Balanced Scorecard Menu - Free Personal License Δευτέρα, 14 Σεπτεμβρίου 2009
Free Personal License
Southwest Airlines (Robert
Strategy Map's Own Busine
Assett Manager Usage E
Project Work Example of
UCSF Campus Life Services
City Day Theatre Medical C
K&N Book Bank of Tokyo-M
VINFEN Human Services Or
Xml -> Save the Company
Xml -> Services Scorecard
Περιφέρεια Αττικής
Strategy Map Balanced Scorecard Version: 3.99 Build:
StrategyMap.com.au
Free Personal Version
Selected Strategic Plan
Name Xml -> Services Scorecard
Adress 1 Created by: Dan Feliciano
Adresss 2 website www.DanFeliciano.com
Suburb email Dan@DanFeliciano.com
State
Post/Zip
Share Objectives
Use Shared
Country Imported from XML file by Phil Best
Type Organisation
Employee 2
Goal 8
Initiative 0
Current User Astasis
Business Rules 29
Last User Phil
Last Usage Friday, 27 June 2008
Free Personal Version License
C:\Program
Read Strategic Plan Data
www.StrategyMap.co
Software
Software
Latest

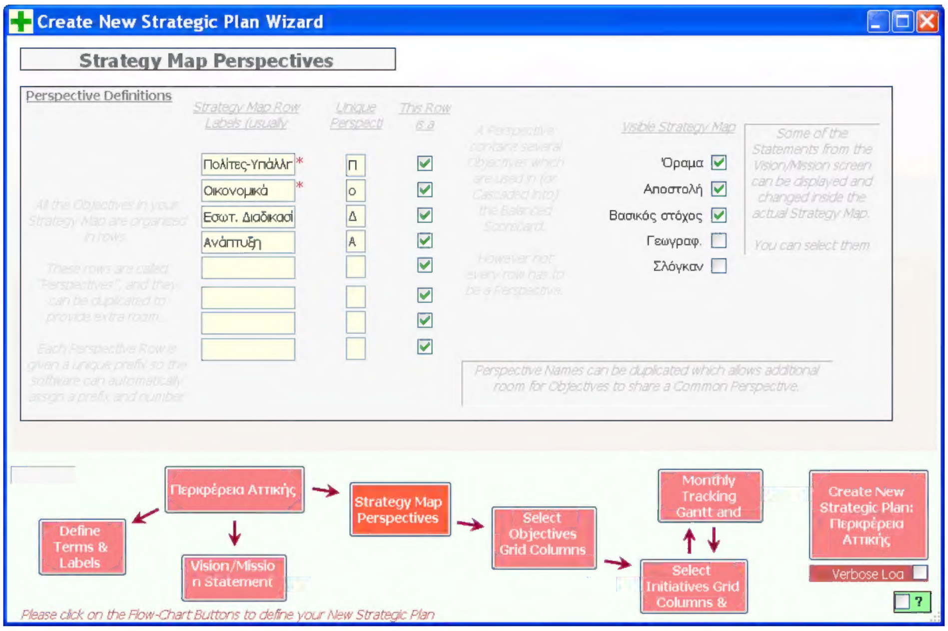

Create New Strategic Plan Wizard
New Strategic Plan
This is where you set the Name and Address of your New
New Strategic Plan
Organizational
Strategic Project Plan
Strategic Assett
Περιφέρεια Αττικής
Unique Plan N
Address 1 Κατεχάκη 56
Address 2
Suburb
State Αττική
Post/Zip Code 115 25
Country Ελλάδα
This data can also be modified later in the
11 / 35
Περιφέρεια Αττικής
Strategy Map Perspectives
Monthly Tracking Gantt and
Create New Strategic Plan: Περιφέρεια Αττικής
Define Terms & Labels
Vision/Mission Statement
Select Objectives Grid Columns
Select Initiatives Grid Columns &
Verbose Log
Please click on the Flow-Chart Buttons to define your New Strategic Plan



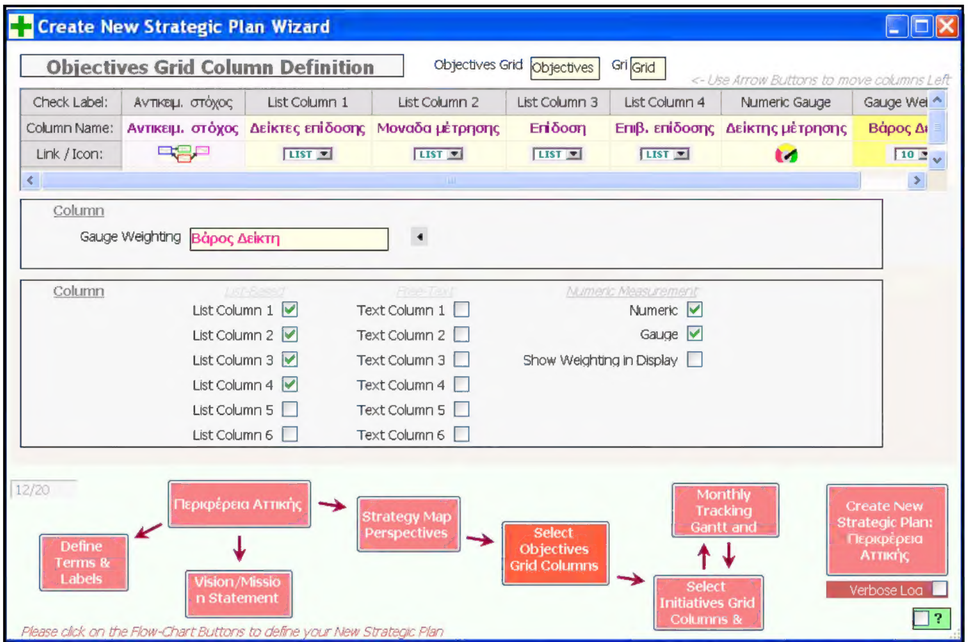
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος



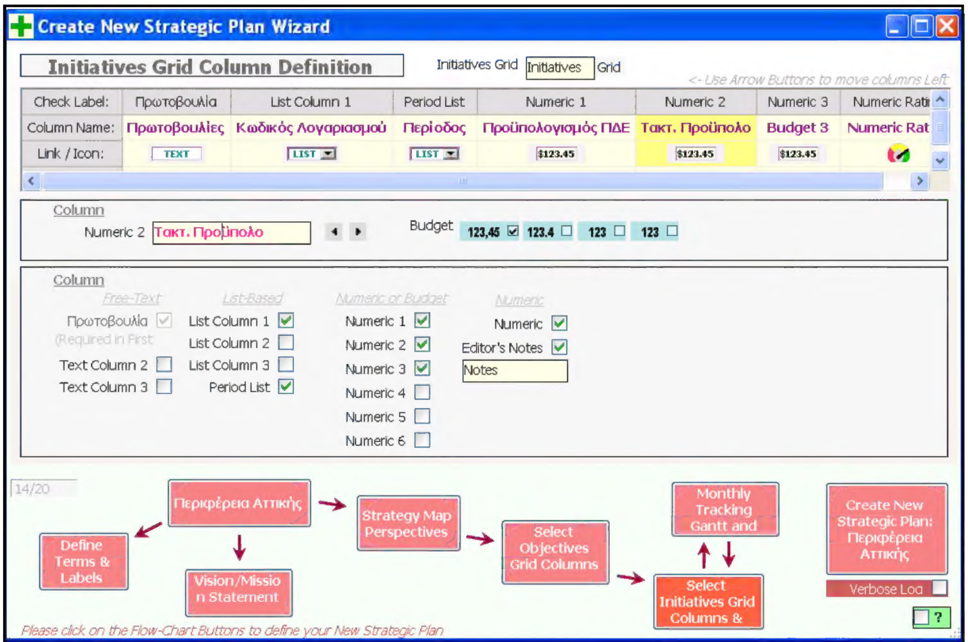
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος



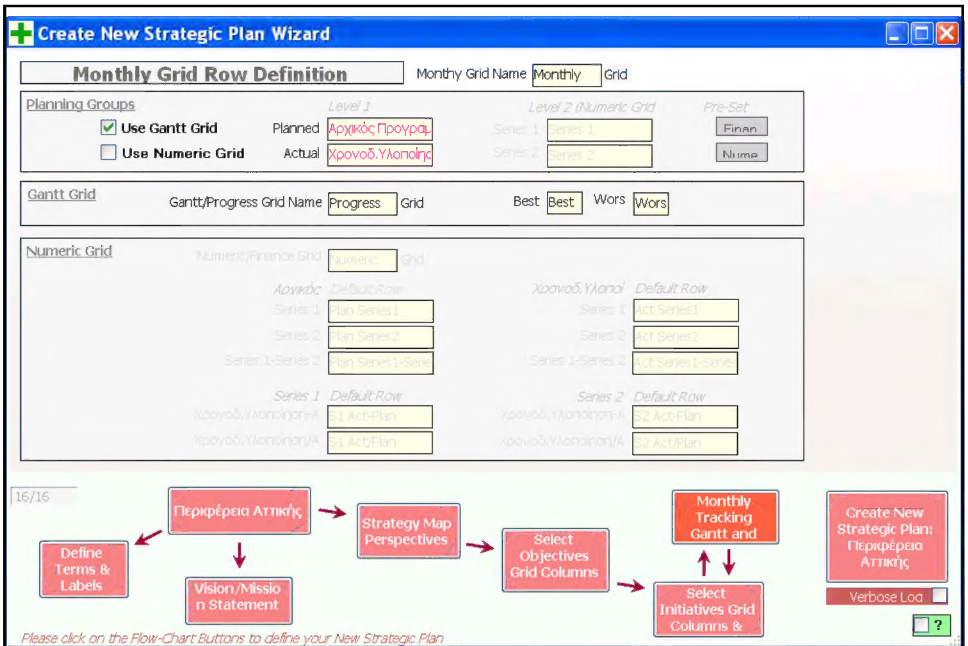
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης Νίκος



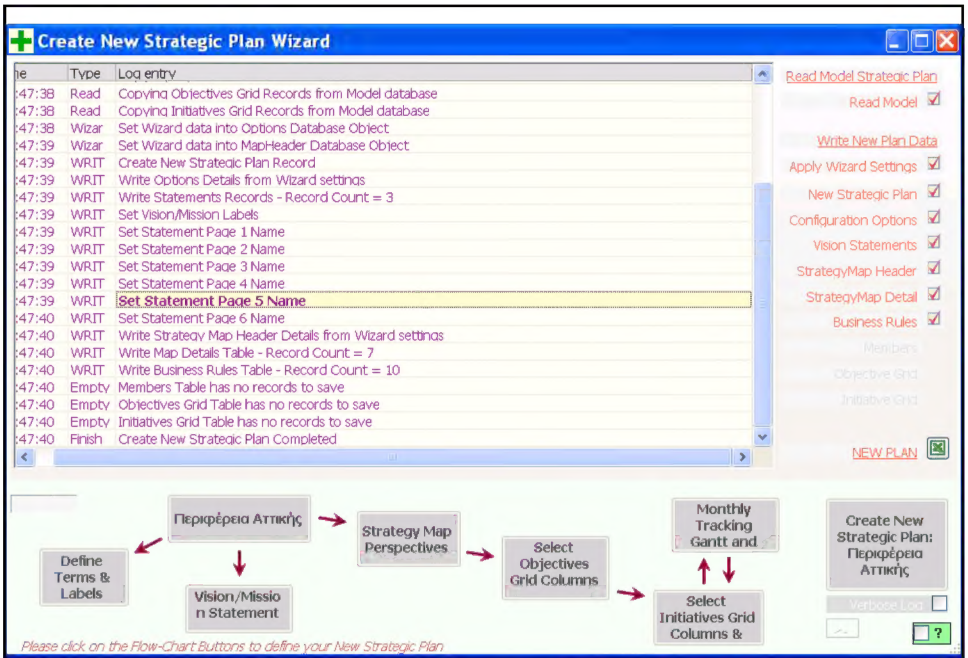
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης Νίκος



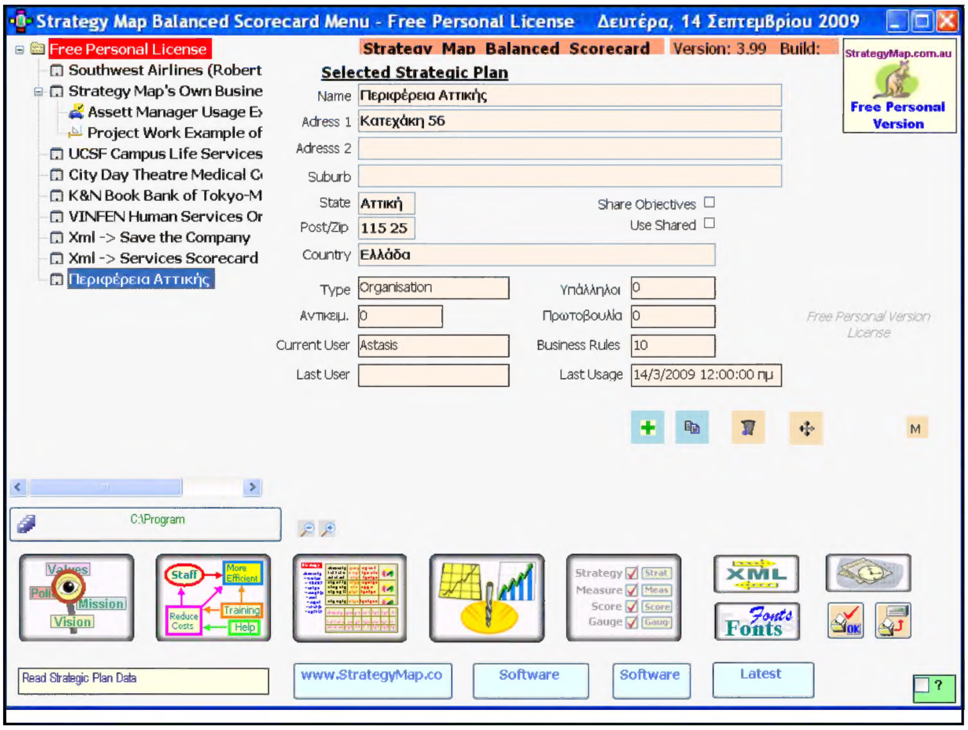
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

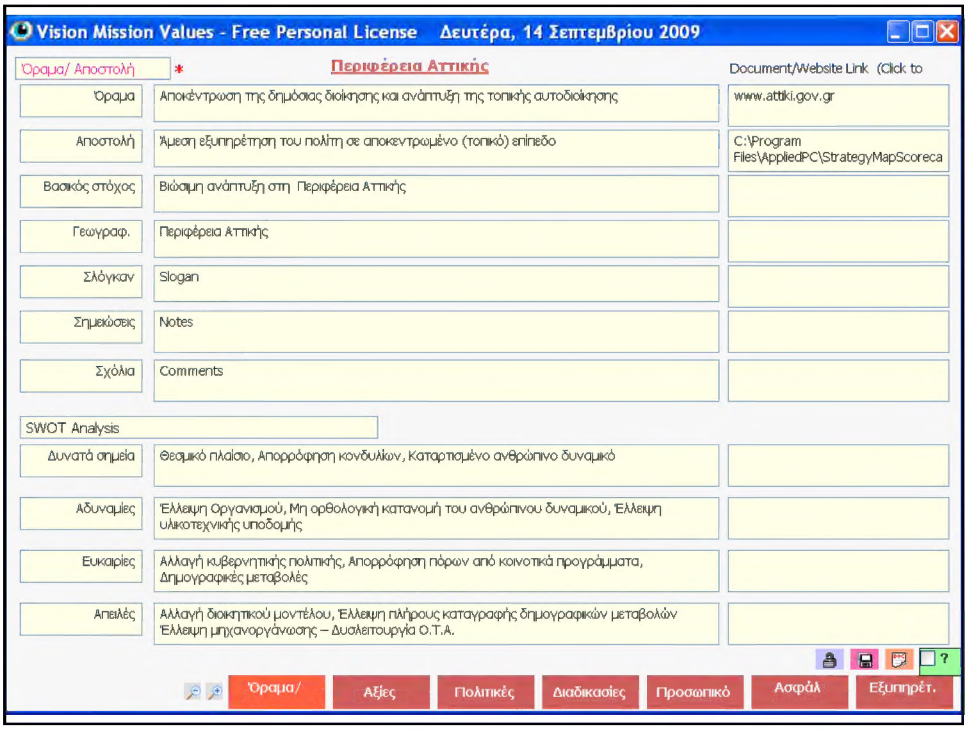


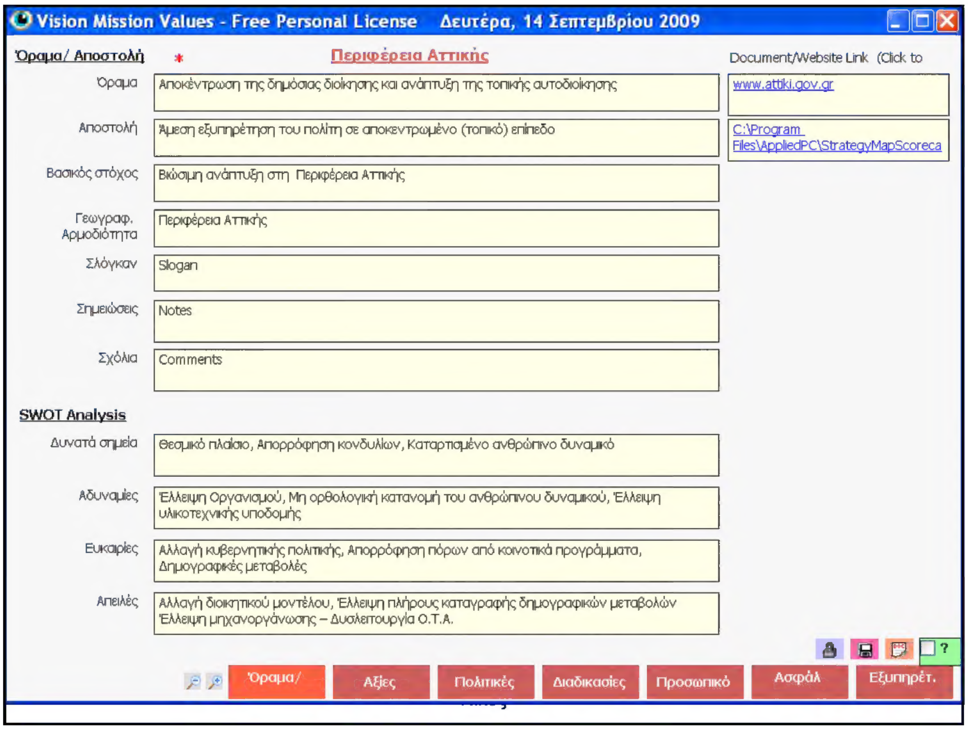
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

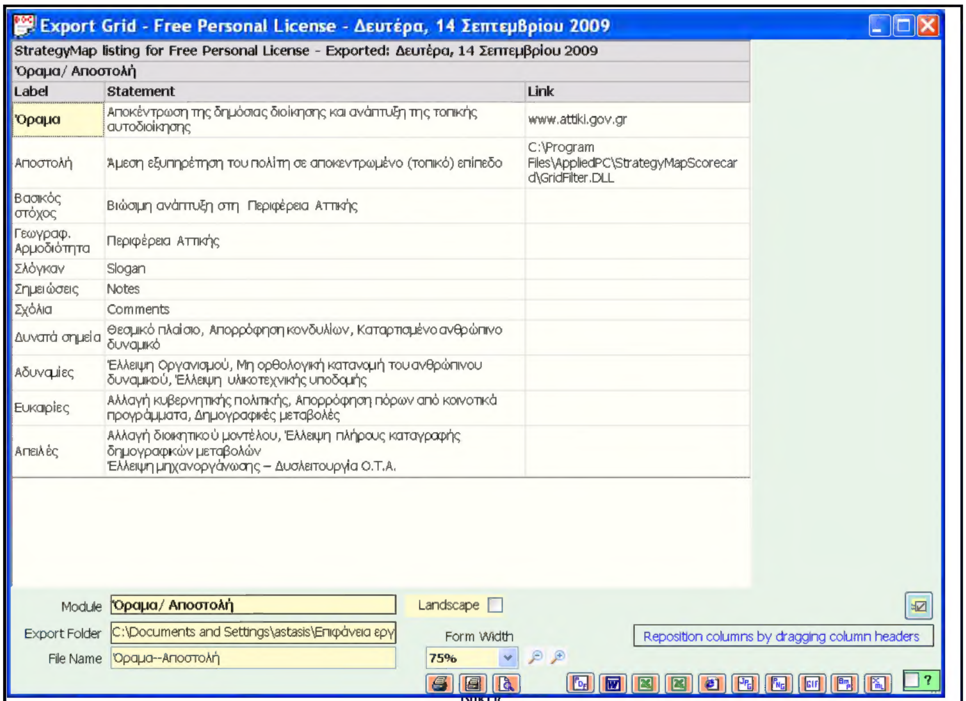


Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος



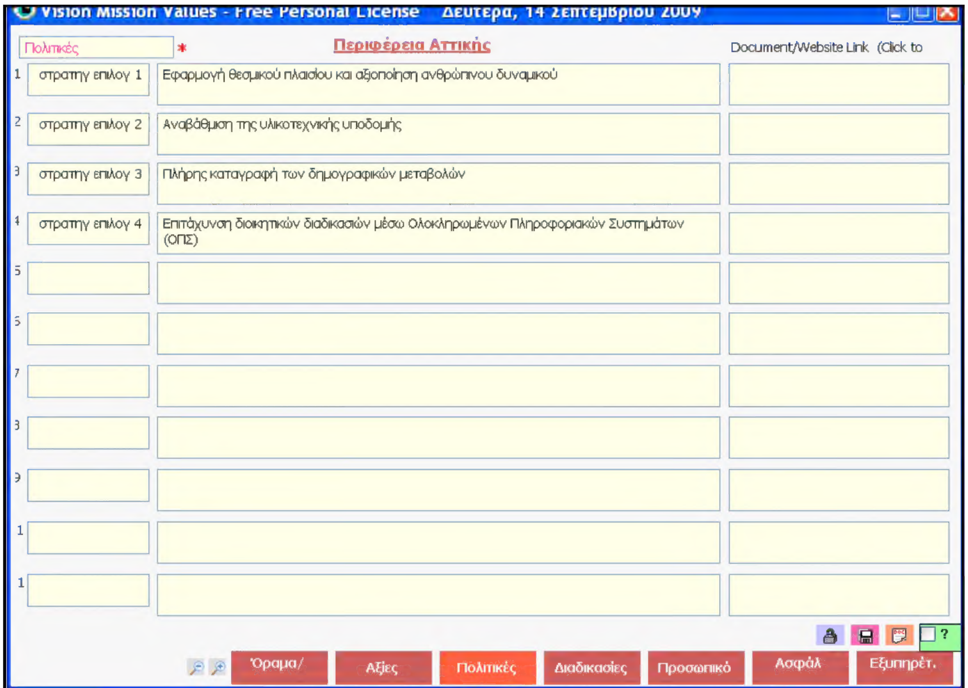

Vision Mission Values - Free Personal License Δευτέρα, 14 Σεπτεμβρίου 2009
Όραμα/ Αποστολή
Περιφέρεια Αττικής
Document/Website Link (Click to
Όραμα
Αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης
www.attki.gov.gr
Αποστολή
Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο
C:\Program Files\AppliedPC\StrategyMapScoreca
Βασικός στόχος
Βιώσιμη ανάπτυξη στη Περιφέρεια Αττικής
Γεωγραφ.
Περιφέρεια Αττικής
Σλόγκαν
Slogan
Σημειώσεις
Notes
Σχόλια
Comments
SWOT Analysis
Δυνατά σημεία
Θεσμικό πλαίσιο, Απορρόφηση κονδυλίων, Καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό
Αδυναμίες
Έλλειψη Οργανισμού, Μη ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού, Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής
Ευκαιρίες
Αλλαγή κυβερνητικής πολιτικής, Απορρόφηση πόρων από κοινοτικά προγράμματα, Δημογραφικές μεταβολές
Απειλές
Αλλαγή διοικητικού μοντέλου, Έλλειψη πλήρους καταγραφής δημογραφικών μεταβολών Έλλειψη μηχανοργάνωσης – Δυσλειτουργία Ο.Τ.Α.
Όραμα/
Αξίες
Πολιτικές
Διαδικασίες
Προσωπικό
Ασφάλ
Εξυπηρέτ.


Vision Mission Values - Free Personal License Δευτέρα, 14 Σεπτεμβρίου 2009
Όραμα/ Αποστολή
Περιφέρεια Αττικής
Document/Website Link (Click to
Όραμα
Αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης
www.attki.gov.gr
Αποστολή
Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο
C:\Program Files\AppliedPC\StrategyMapScoreca
Βασικός στόχος
Βιώσιμη ανάπτυξη στη Περιφέρεια Αττικής
Γεωγραφ. Αρμοδιότητα
Περιφέρεια Αττικής
Σλόγκαν
Slogan
Σημειώσεις
Notes
Σχόλια
Comments
SWOT Analysis
Δυνατά σημεία
Θεσμικό πλαίσιο, Απορρόφηση κονδυλίων, Καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό
Αδυναμίες
Έλλειψη Οργανισμού, Μη ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού, Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής
Ευκαιρίες
Αλλαγή κυβερνητικής πολιτικής, Απορρόφηση πόρων από κοινοτικά προγράμματα, Δημογραφικές μεταβολές
Απειλές
Αλλαγή διοικητικού μοντέλου, Έλλειψη πλήρους καταγραφής δημογραφικών μεταβολών Έλλειψη μηχανοργάνωσης – Δυσλειτουργία Ο.Τ.Α.
Όραμα/
Αξίες
Πολιτικές
Διαδικασίες
Προσωπικό
Ασφάλ
Εξυπηρέτ.

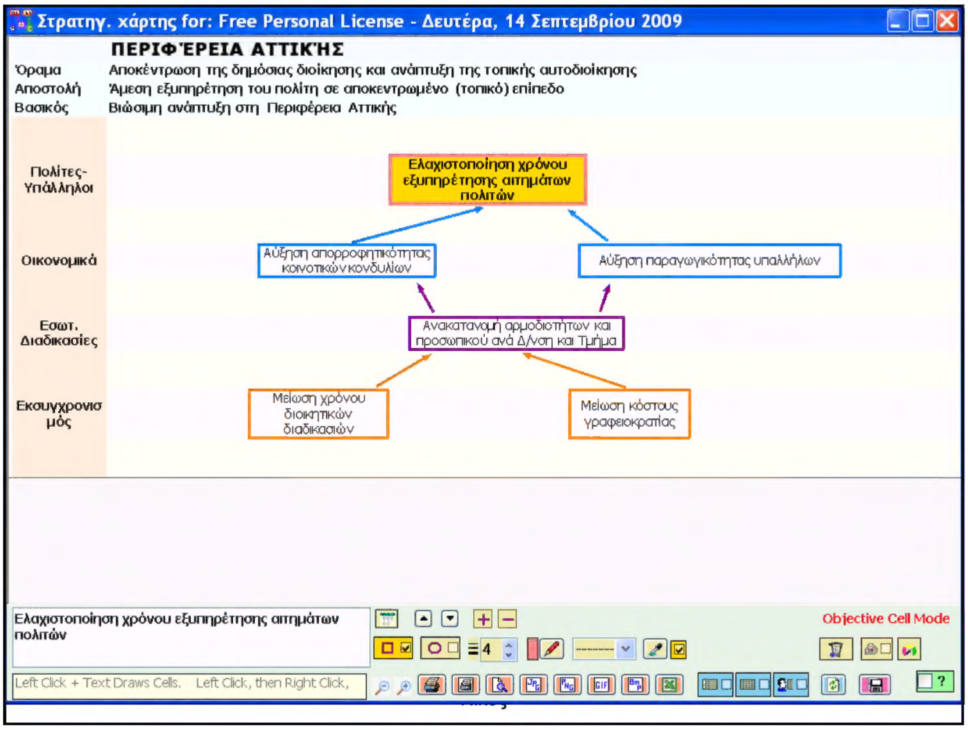


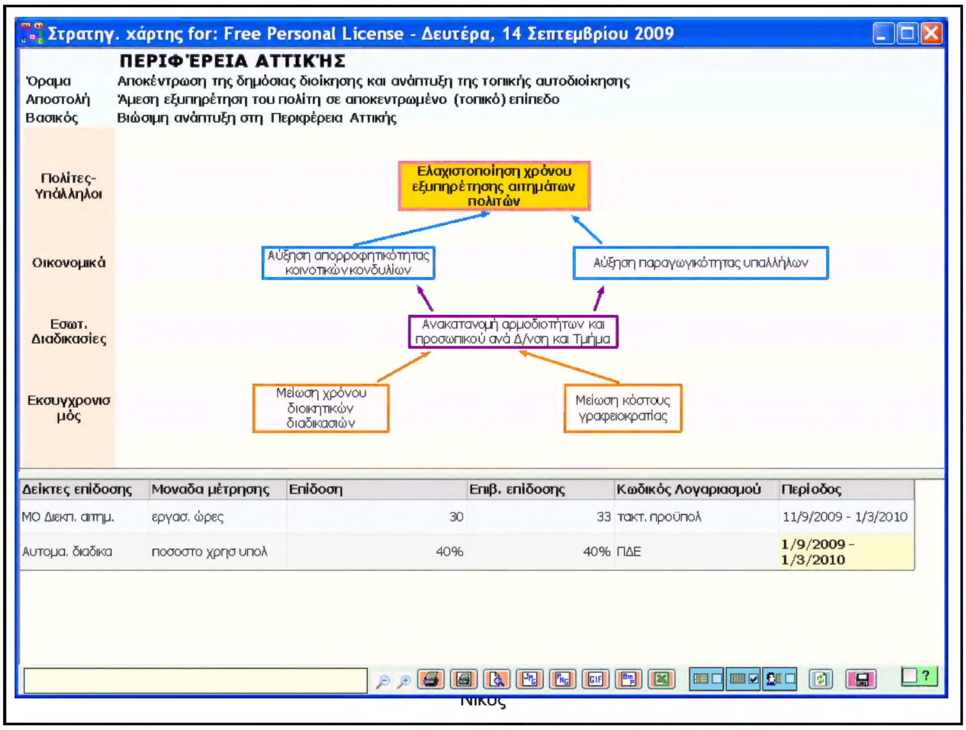
Label	Statement	Link
Όραμα	Αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης	www.attiki.gov.gr
Αποστολή	Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο	C:\Program Files\AppliedPC\StrategyMapScorecard\GridFilter.DLL
Βασικός στόχος	Βιώσιμη ανάπτυξη στη Περιφέρεια Αττικής	
Γεωγραφ. Αρμοδιότητα	Περιφέρεια Αττικής	
Σλόγκαν	Slogan	
Σημειώσεις	Notes	
Σχόλια	Comments	
Δυνατά σημεία	Θεσμικό πλαίσιο, Απορρόφηση κονδυλίων, Καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό	
Αδυναμίες	Έλλειψη Οργανισμού, Μη ορθολογική κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού, Έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής	
Ευκαιρίες	Αλλαγή κυβερνητικής πολιτικής, Απορρόφηση πόρων από κοινοτικά προγράμματα, Δημογραφικές μεταβολές	
Απειλές	Αλλαγή διοικητικού μοντέλου, Έλλειψη πλήρους καταγραφής δημογραφικών μεταβολών Έλλειψη μηχανοργάνωσης – Δυσλειτουργία Ο.Τ.Α.	

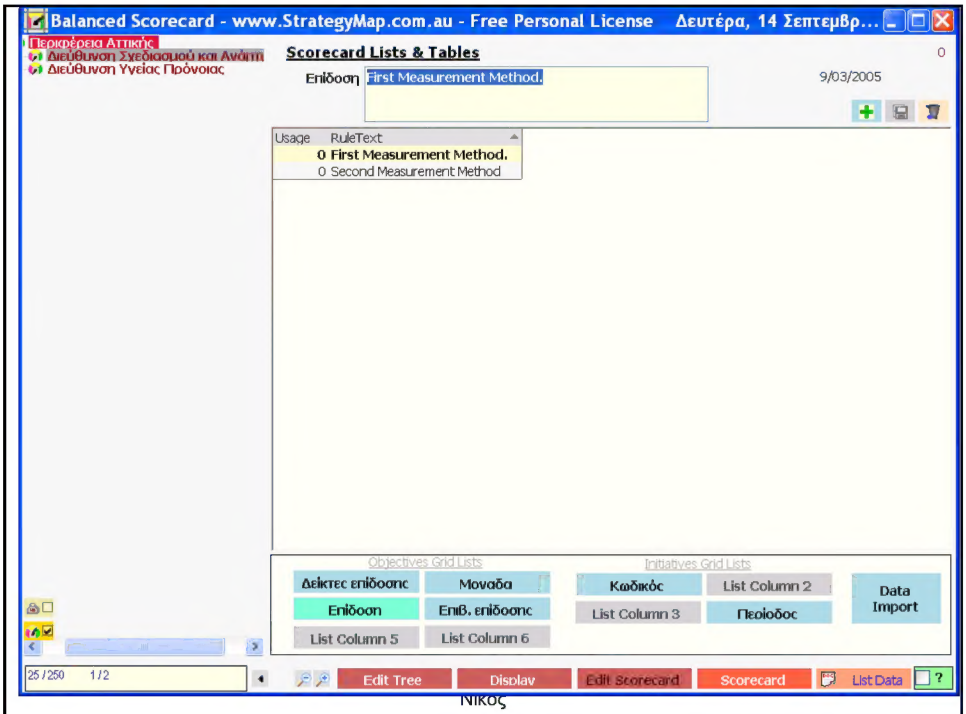
Νίκος



Νίκος


Στρατηγ. χάρτης for: Free Personal License - Δευτέρα, 14 Σεπτεμβρίου 2009
ΠΕΡΙΦΈΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΉΣ
Όραμα
Αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης
Αποστολή
Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο
Βασικός
Βιώσιμη ανάπτυξη στη Περιφέρεια Αττικής
Πολίτες-Υπάλληλοι
Ελαχιστοποίηση χρόνου εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών
Οικονομικά
Αύξηση απορροφητικότητας κοινοτικών κονδυλίων
Αύξηση παραγωγικότητας υπαλλήλων
Εσωτ. Διαδικασίες
Ανακατανομή αρμοδιοτήτων και προσωπικού ανά Δ/νση και Τμήμα
Εκσυγχρονισμός
Μείωση χρόνου διοικητικών διαδικασιών
Μείωση κόστους γραφειοκρατίας
Ελαχιστοποίηση χρόνου εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών
Objective Cell Mode
Left Click + Text Draws Cells. Left Click, then Right Click,


Στρατηγ. χάρτης for: Free Personal License - Δευτέρα, 14 Σεπτεμβρίου 2009
ΠΕΡΙΦΈΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΉΣ
Όραμα
Αποκέντρωση της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη της τοπικής αυτοδιοίκησης
Αποστολή
Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη σε αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο
Βασικός
Βιώσιμη ανάπτυξη στη Περιφέρεια Αττικής
Πολίτες-Υπάλληλοι
Ελαχιστοποίηση χρόνου εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών
Οικονομικά
Αύξηση απορροφητικότητας κοινοτικών κονδυλίων
Αύξηση παραγωγικότητας υπαλλήλων
Εσωτ. Διαδικασίες
Ανακατανομή αρμοδιοτήτων και προσωπικού ανά Δ/νση και Τμήμα
Εκσυγχρονισμός
Μείωση χρόνου διοικητικών διαδικασιών
Μείωση κόστους γραφειοκρατίας
Δείκτες επίδοσης | Μονάδα μέτρησης | Επίδοση | Επιβ. επίδοσης | Κωδικός Λογαριασμού | Περίοδος
ΜΟ Διεκπ. αιτημ. | εργασ. ώρες | 30 | 33 | τακτ. προϋπολ | 11/9/2009 - 1/3/2010
Αυτομα. διαδικα | ποσοστο χρησ υπολ | 40% | 40% | ΠΔΕ | 1/9/2009 - 1/3/2010



Νίκος

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ 23-3-2000

Να γίνει η ΕΥΡΩΠΗ η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο ικανή για βιώσιμη ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΟΝΑΣ ΚΑΙ Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μοντέρνες και καινοτόμες δημόσιες διοικήσεις αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας

CoBra Recommentations

ΕΕ : COM 2003 BRUSSELS 26-9-2003

- Οι Πολίτες έχουν συνηθίσει τους ταχύτατους χρόνους ανταπόκρισης και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα.
- ....Και περιμένουν τις ίδιες επιδόσεις από τη δημόσια διοίκηση.

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση COM (2003) 567, 26-9-2003

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό:

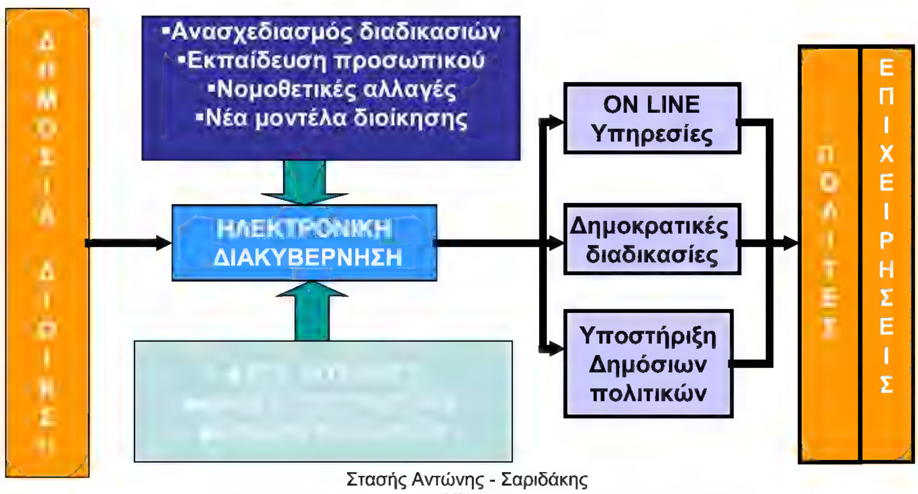
- τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού
- την ενδυνάμωση της δημοκρατίας
- την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών

ΔΗΛΩΣΗ ΥΠΟΥΡΓΩΝ COMO 7-7-2003

Οι υπουργοί αναγνωρίζουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί ριζική αναδιοργάνωση στη δημόσια διοίκηση που περιλαμβάνει:

1. Ανασχεδιασμό των διαδικασιών
2. Εκπαίδευση του προσωπικού,
3. Νομοθετικές αλλαγές
4. Νέα μοντέλα διοίκησης

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΕ



ΑΡΧΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Η.Δ.

- ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ
- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ
- ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
- ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
- ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ- ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ
- ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει κακές διαδικασίες σε καλές, αλλά …

η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί μια καλή ευκαιρία για τη δημόσια διοίκηση να κάνει το έργο της καλύτερα

COM (2003) BRUSSELS 26-9-2003

Διαπιστώσεις από την εφαρμογή της Η.Δ.

Η αναδιοργάνωση κοστίζει 5- 10 φορές περισσότερο από τον εξοπλισμό πληροφορικής, δηλαδή:

Για κάθε 1 ΕΥΡΩ εξοπλισμού χρειαζόμαστε επιπλέον 5-10 ΕΥΡΩ για την αναδιοργάνωση

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ e- EUROPE
  - Σχέδιο Δράσης 2002
  - Σχέδιο Δράσης 2005
- I2010 EGOVENRMENT

E – Europe 2002 Action Plan Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους

1. Φθηνότερο , ταχύτερο, και ασφαλές INTERNET,
2. Επενδύσεις σε ανθρώπους και δεξιότητες
3. Προώθηση της χρήσης του INTERNET

Ηλεκτρονικό Εμπόριο
Ηλ. Διακυβέρνηση (Online υπηρεσίες)
Υγεία Online
Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο
Έξυπνα συστήματα μεταφορών

E – Europe 2005 Action Plan

- Δικτυακές Δημόσιες υπηρεσίες
  Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
  Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης
  Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας
- Δυναμικό περιβάλλον Ηλεκ. Επιχειρείν
  και ως καταλύτη για αυτές
- Ευρυζωνική πρόσβαση
- Ασφάλεια

ON LINE ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ 24X7

- ✔ ΦΑΣΗ 1:Διοικητικές πληροφορίες από το Διαδίκτυο (On line).
- ✔ ΦΑΣΗ 2:Εκτύπωση Εντύπων. (On line).
- ☞ ΦΑΣΗ 3: Υπογραφή και αποστολή αιτήσεων.(On line).
- ☞ ΦΑΣΗ 4:Διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτήσεων. Απάντηση (On line).
- ☞ ΦΑΣΗ 5: Προσωποποιημένες υπηρεσίες π.χ. προσυμπληρωμένες αιτήσεις, δικαιώματα.

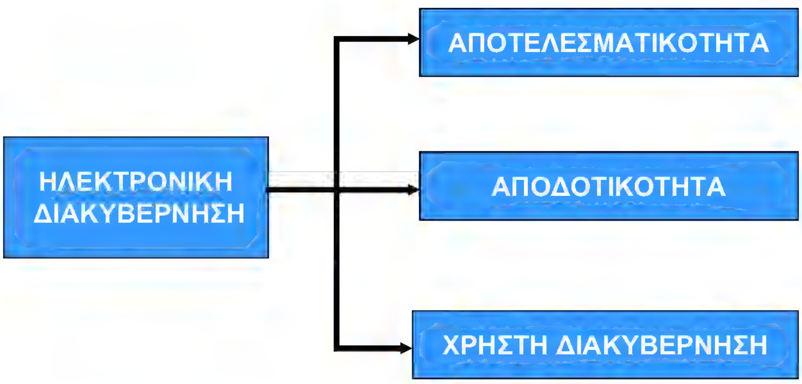
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΗΜΕΡΑ

- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν σημαίνει, απλώς, «η δημόσια διοίκηση στο INTERNET!»
- Σήμερα είναι ένα εργαλείο διοικητικής μεταρρύθμισης

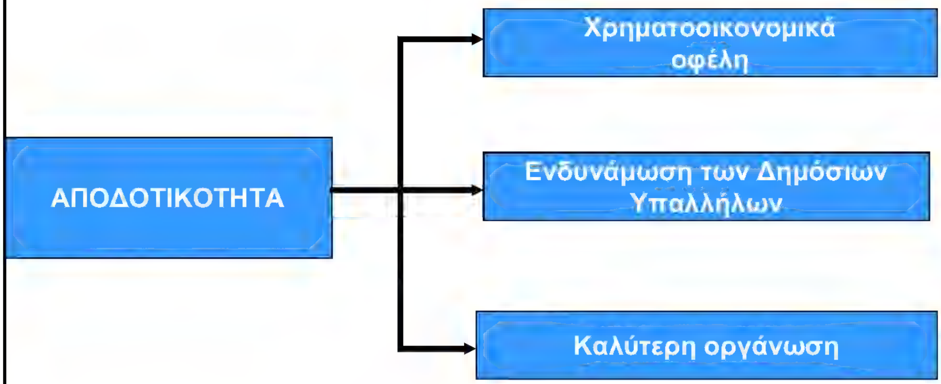
(Γαλλία πρόγραμμα ADELE

ADMINISTRATION ELECTRONIQUE)

e-Government Economics Project (E-GEP)



e-Government Economics Project (E-GEP)



Αποδοτικότητα (E-GEP)

Χρηματοοικονομικά κέρδη

- Εξοικονόμηση σε όρους FTE

FTE=

Ισοδύναμο Πλήρους Απασχόλησης Προσωπικού

- Κέρδη από αυτοματοποίηση (χιλ. ΕΥΡΩ)
- Εξοικονόμηση πόρων από μείωση μετακινήσεων (χιλ. ΕΥΡΩ)

Αποδοτικότητα (E-GEP)

Ενδυνάμωση των δημόσιων υπάλληλων

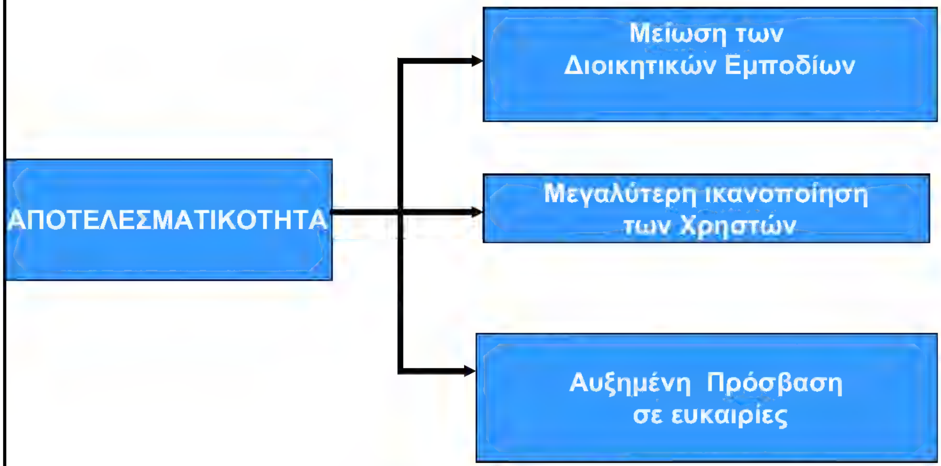
- Αυξημένη ικανοποίηση των εργαζομένων
- % υπαλλήλων με δεξιότητες σε e-gov
- % αύξησης της τηλεργασίας των υπαλλήλων
- Καλύτερο περιεχόμενο εργασίας

Αποδοτικότητα (E-GEP)

Καλύτερη οργάνωση

- %Μείωση των εσωτερικών πρωτοκόλλων
- % των διεκπεραιώσεων σε δεδομένη χρονική περίοδο
- Συνεισφορά στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών
- Συνεισφορά στις επικοινωνίες

e-Government Economics Project (E-GEP)



Αποτελεσματικότητα (E-GEP)

Μείωση των Διοικητικών Εμποδίων

- % ποσοστό του χρόνου που εξοικονομείται
  - από Πολίτες και Επιχειρήσεις
- Εξοικονόμηση πόρων για τους Πολίτες (μεταφορά)
- Εξοικονόμηση πόρων για τις Επιχειρήσεις (μεταφορά)

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ

- Διοικητικά εμπόδια είναι οι δαπάνες στις οποίες υποβάλλονται οι Επιχειρήσεις προκειμένου να παρέχουν στις Αρχές πληροφοριακά στοιχεία που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ



Κόστος Διοικητικών Εμποδίων

ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΟΣΤΟΣ

- **ΔΕ= T*P*N*F όπου:**

ΔΕ= Κόστος Διοικητικών εμποδίων

T=Δαπανώμενος χρόνος για συλλογή και κατάθεση της πληροφορίας

P=Ωριαία αποζημίωση εργαζομένων

N= Αριθμός Επιχειρήσεων

F=Ετήσια συχνότητα πληροφόρησης των Αρχών

Αποτελεσματικότητα (E-GEP)

Μεγαλύτερη ικανοποίηση των Χρηστών

- %μείωσης των παραπόνων
- % δείκτη ικανοποίησης
- Δείκτης ποιότητας

Αποτελεσματικότητα (E-GEP)

Αυξημένη Πρόσβαση σε ευκαιρίες

Πολίτες

% χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής μάθησης

% χρήσης των δημόσιων ιστοχώρων

Επιχειρήσεις

% αύξησης των ΜΜΕ που υποβάλλουν ηλεκτρονικές προσφορές σε διαγωνισμούς του Δημοσίου

% αύξησης της χρήσης δημόσιων ιστοχώρων για επιχειρήσεις

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

- ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

ΚΟΣΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Α. Κόστος Έκδοσης

Β. Κόστος Ελέγχου

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

ΚΟΣΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Α. Κόστος Έκδοσης

Κ.ΕΚ= Χ*Α*Ν

Χ: χρόνος έκδοσης

Α: Ωριαία αποζημίωση Υπαλλήλου

Ν: Αριθμός πιστοποιητικών

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

ΚΟΣΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Α. Κόστος Ελέγχου

Κ.ΕΛ= Χ*Α*Ν

Χ: χρόνος ελέγχου

Α: Ωριαία αποζημίωση Υπαλλήλου

Ν: Αριθμός πιστοποιητικών

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

- ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

ΚΟΣΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Κόστος Έκδοσης+ Κόστος Ελέγχου

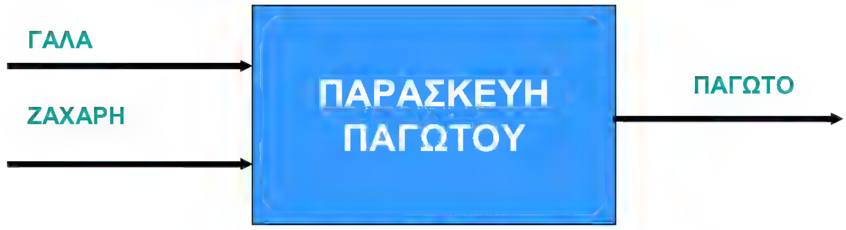
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Διοίκηση Διαδικασιών είναι μια φιλοσοφία διοίκησης που υποστηρίζει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διαχείριση των «από άκρη σε άκρη διαδικασιών» και περιλαμβάνει τις δραστηριότητες όλων των επιπέδων που παράγουν ένα προϊόν για ένα συγκεκριμένο πολίτη.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Διαδικασία (ή Διεργασία) είναι ένα σύνολο από αλληλοεξαρτώμενες δραστηριότητες, οι οποίες από ένα σύνολο συγκεκριμένων εισόδων και εργασιών προστιθέμενης αξίας παράγουν ένα σύνολο συγκεκριμένων εξόδων

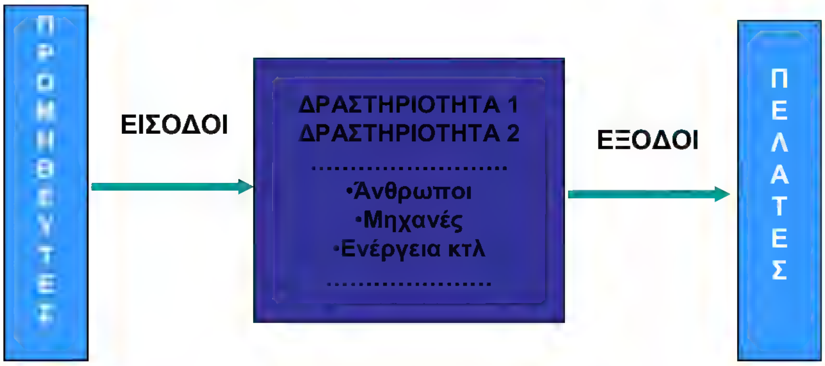
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ



Αξία διαδικασίας= Αξία Εισόδων + Προστιθέμενη αξία

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Αξία διαδικασίας= Αξία Εισόδων + Προστιθέμενη αξία



ΠΡΟΤΥΠΟ IDEF0



Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ



ΑΝΟΙΓΜΑ ΟΚΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΜΕΡΙΔΑΣ ΛΟΓΩ ΓΑΜΟΥ

- **ΑΝΩΤΑΤΗ ΑΡΧΗ:** ΥΠΕΣ

Νομοθεσία, κανονιστικές διατάξεις

- **ΠΑΡΟΧΟΣ ΠΟΡΩΝ:** ΔΗΜΟΣ

Υπάλληλοι, υπολογιστές κτλ

- ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ: ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ, ΕΦΟΡΙΑ

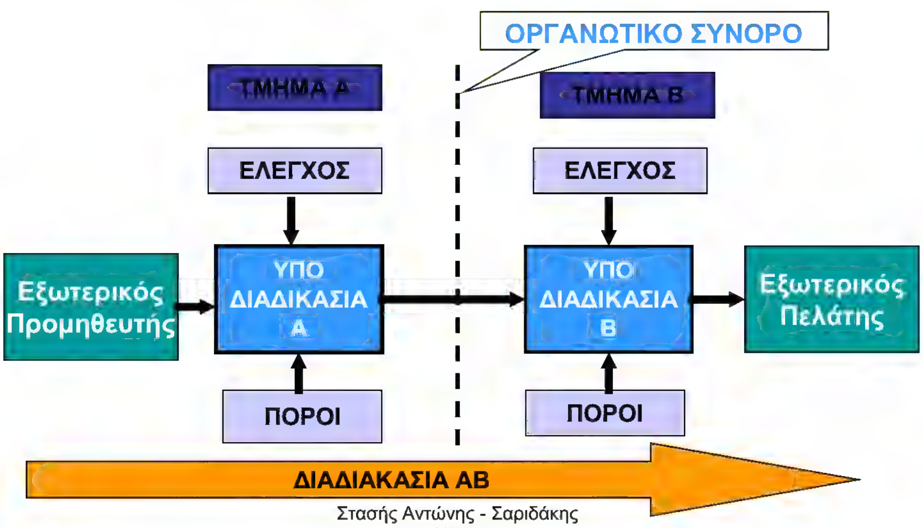
Δικαιολογητικά

- ΠΕΛΑΤΗΣ: Ο ΠΟΛΙΤΗΣ

ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

- ΕΙΣΟΔΟΙ (ΕΙΣΡΟΕΣ)
- ΕΞΟΔΟΙ (ΕΚΡΟΕΣ)
- ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ
  - ☺ Προμηθευτές
  - ☺ Πελάτες
  - ☺ Πάροχοι Πόρων
  - ☺ Ανωτάτη Αρχή
- ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ

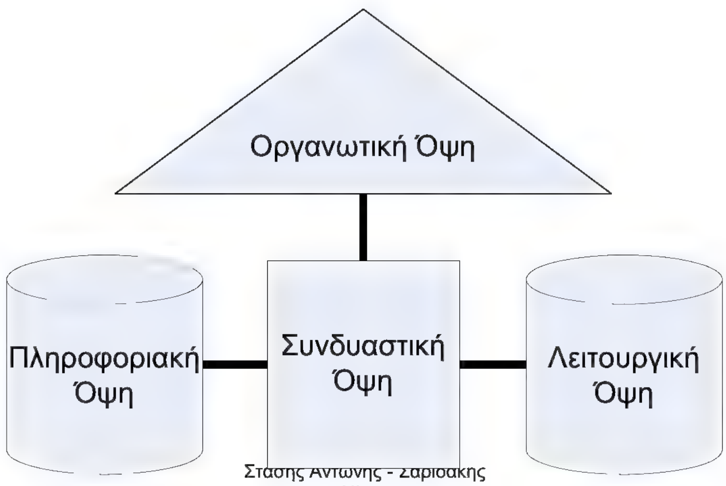
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ



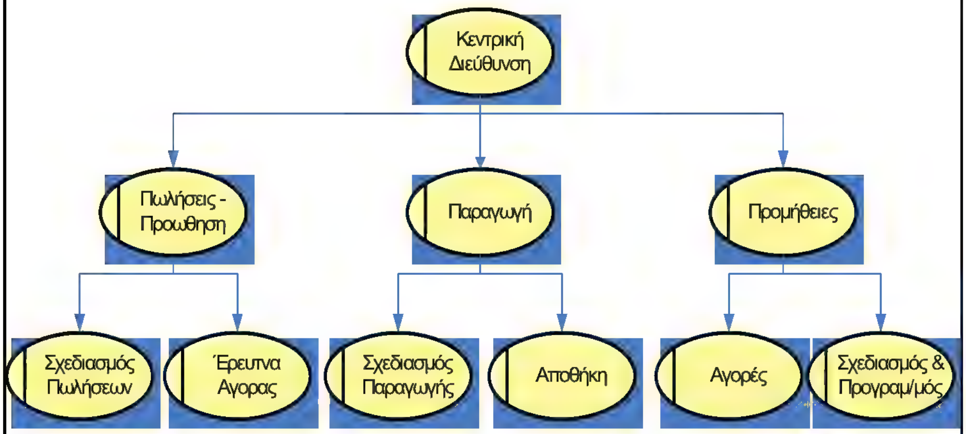
Συστηματική Αποτύπωση Λειτουργιών Οργανισμού

- Οργανωτική όψη (Organization View)
  - Οργανόγραμμα, Διάγραμμα πόρων κλπ
- Πληροφοριακή όψη (Data View)
  - Διαγράμματα οντοτήτων σχέσεων, δομές δεδομένων
- Λειτουργική Όψη (Function View)
  - Δέντρα δραστηριοτήτων, διαγράμματα επιχειρησιακών στόχων
- Συνδυαστική όψη (Control View)
  - Συνδυασμός διαγραμμάτων π.χ. Event process chain

House of Business Engineering (HOBE)

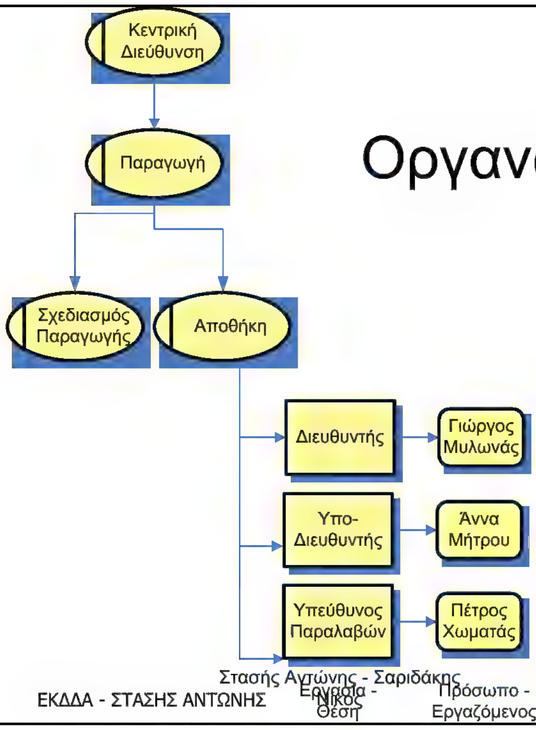


Οργανωτική όψη - Αρμοδιότητες



Οργανωτική όψη

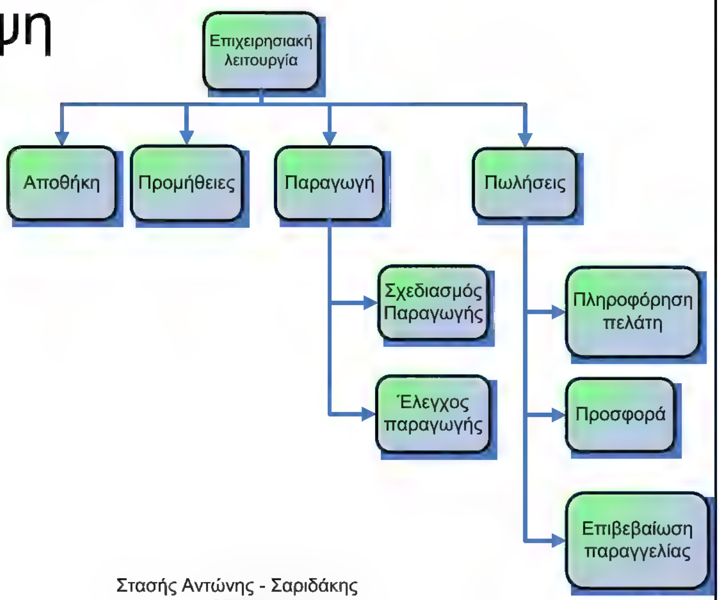
- Οργανωτικές μονάδες
  - Is superior to
  - Is technically superior to
  - Is disciplinary superior to
  - Is responsible for
  - Is composed of
- Θέσεις εργασίας
  - Is technically superior to
  - Is disciplinary superior to
  - Substitutes for
  - Is organizational manager for



Οργανωτική όψη

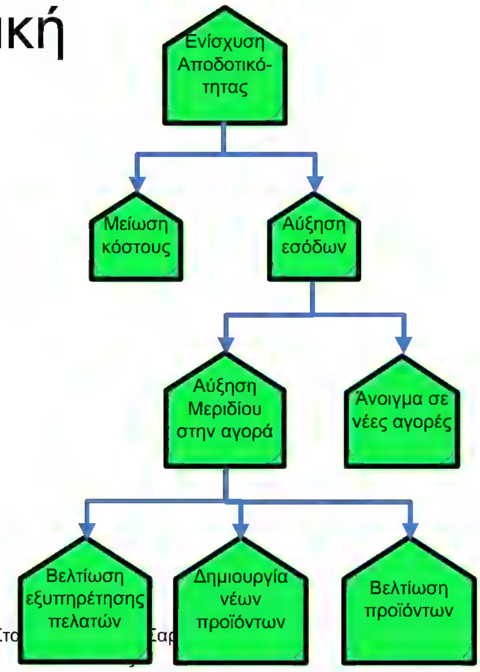
Λειτουργική Όψη

Δέντρο Λειτουργιών



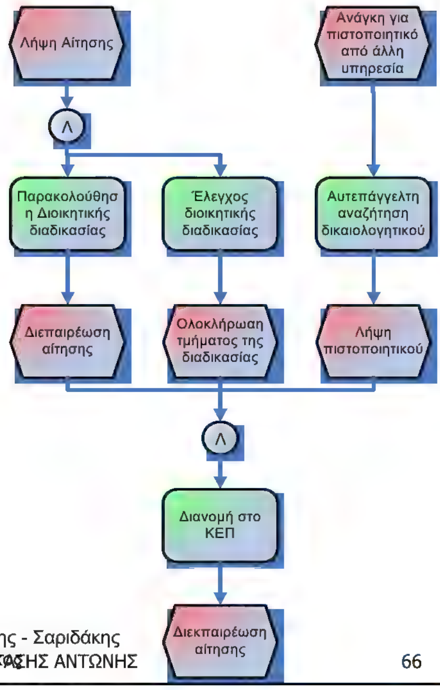
Λειτουργική Όψη

Διαγράμματα Επιχειρησιακών Στόχων



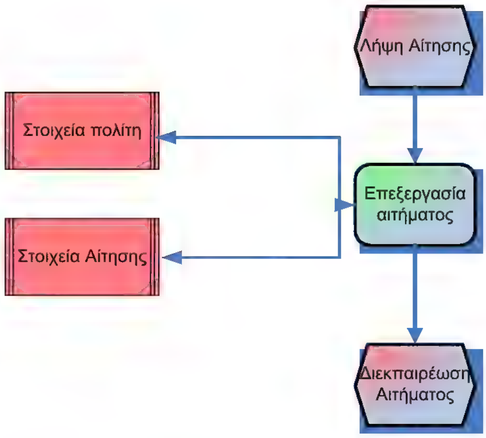
Συνδυαστική Όψη

- Event-Driven Process Chain
  - Γεγονότα (Events)
  - Λειτουργίες (Function)
  - Πόροι (Προσωπικό, Υλικό, Συστήματα)
  - Λογικοί τελεστές (Rules)



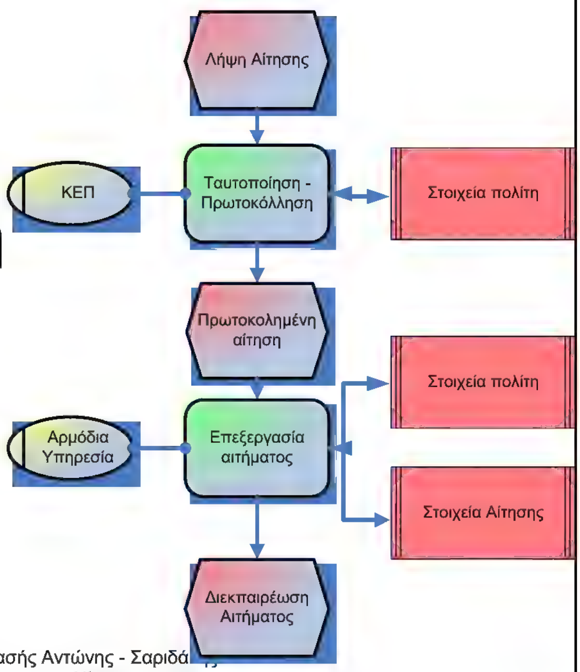
Συνδυαστική Όψη

- Event-Driven Process Chain
  - Δεδομένα



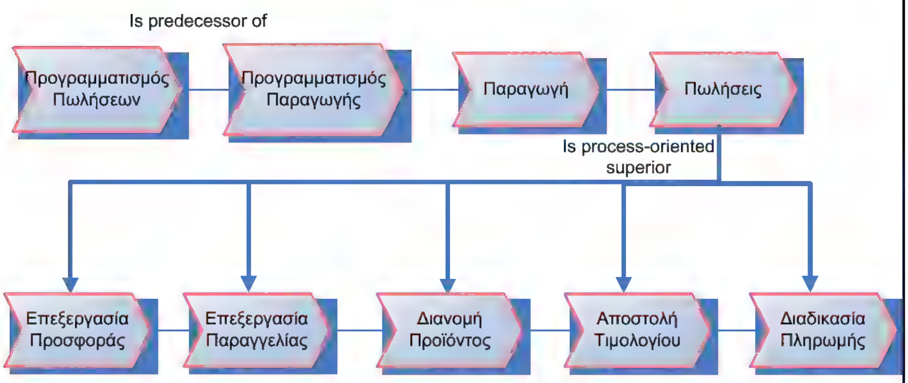
Συνδυαστική Όψη

- Event-Driven Process Chain
  - Δεδομένα
  - Οργανωτική μονάδα



Συνδυαστική Όψη

•Value Added Chain Diagram



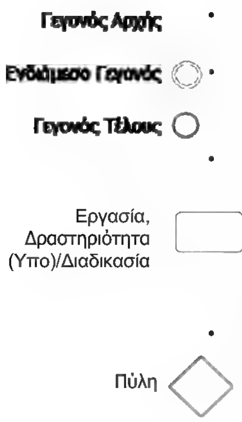
Μοντελοποίηση για διαλειτουργικότητα με BPMN

- Έχει συμφωνηθεί από κατασκευαστές λογισμικού με την πρωτοβουλία www.bpmi.org (2004)
- Έχει εγκριθεί και συντηρείται από το OMG το 2006
- Η BPMN είναι γλώσσα γέφυρα μεταξύ σχεδιασμού επιχειρησιακών διαδικασιών και τεχνικής υλοποίησης
- Υπάρχει αντιστοίχηση (mapping) με τη γλώσσα BPEL4WS

Αντικείμενα BPMN

- Βασικά Αντικείμενα Ροής (Flow Objects)
  - Γεγονός (Event)
  - Δραστηριότητα (Activity)
  - Πύλη (Gateway)
- Αντικείμενα Σύνδεσης (Connecting Objects).
  - Ροή (Sequence Flow)
  - Ροή Μηνυμάτων (Message Flow)
  - Σύνδεσμος (Association)
- Δεξαμενές (Swimlanes) :
  - Ενότητες (Pools)
  - Υπο-ενότητες (Lanes)
- Συμπληρωματικά Αντικείμενα (Artifacts) :
  - Αντικείμενο Δεδομένων (Data Object)
  - Ομάδα (Group)
  - Σχόλια (Annotation)

Σημειολογία αντικειμένων ροής



- Ένα Γεγονός Αρχής υποδεικνύει πότε μια συγκεκριμένη διαδικασία θα ξεκινήσει.
- Ένα Ενδιάμεσο Γεγονός συμβαίνει ανάμεσα σε ένα Γεγονός Αρχής και ένα Γεγονός Τέλους.
- Ένα Γεγονός Τέλους ή τελικό γεγονός υποδεικνύει πότε μια διαδικασία θα τελειώσει.

- Εργασία είναι μια απλή δραστηριότητα που δεν μπορεί να αναλυθεί περαιτέρω
  Μια δραστηριότητα μπορεί να είναι απλή ή σύνθετη.
  Μια (Υπο)/διαδικασία μπορεί να αναλυθεί σε δραστηριότητες και να εμπλέκει και άλλους φορείς

- Μια πύλη χρησιμοποιείται για να ελέγχει τη ροή εργασιών. (and, or, xor, σύνθετες)

Σημειολογία αντικειμένων Σύνδεσης

Ροή (Sequence Flow)

- Η ροή δείχνει τη σειρά εκτέλεσης των βημάτων της διαδικασίας.

Ροή Μηνυμάτων (Message Flow)



- Η ροή μηνυμάτων χρησιμοποιείται για να δείξει τη ροή των μηνυμάτων/εγγράφων ανάμεσα σε δύο Φορείς.

Σύνδεσμος (Association)



- Ένας σύνδεσμος χρησιμοποιείται για να συσχετίζει πληροφορία (π.χ. Σχόλια) με Αντικείμενα Ροής

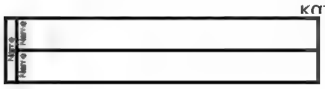
Σημειολογία Δεξαμενών

Ενότητα (Pool)



- Μια ενότητα (pool) αναπαριστά έναν Φορέα που συμμετέχει σε μια υπηρεσία/διαδικασία και χρησιμοποιείται για το διαχωρισμό των δραστηριοτήτων κάθε Φορέα.

Υπο Ενότητα (Lane)



- Μια υπο-ενότητα αναγνωρίζει τα οργανωτικά τμήματα κάθε Φορέα. Τοποθετείται είτε κάθετα ή οριζόντια. Οι υπο-ενότητες χρησιμοποιούνται για να οργανώνουν και να κατηγοριοποιούν τις δραστηριότητες ανά αρμόδιο τμήμα του Φορέα.

Σημειολογία Συμπληρωματικών Αντικειμένων

Αντικείμενο δεδομένων (Data Object)

- Τα αντικείμενα δεδομένων συνήθως αναφέρονται σε έγγραφα που ανταλλάσσονται στο πλαίσιο μιας διαδικασίας.

Name

Ομάδα (Group)



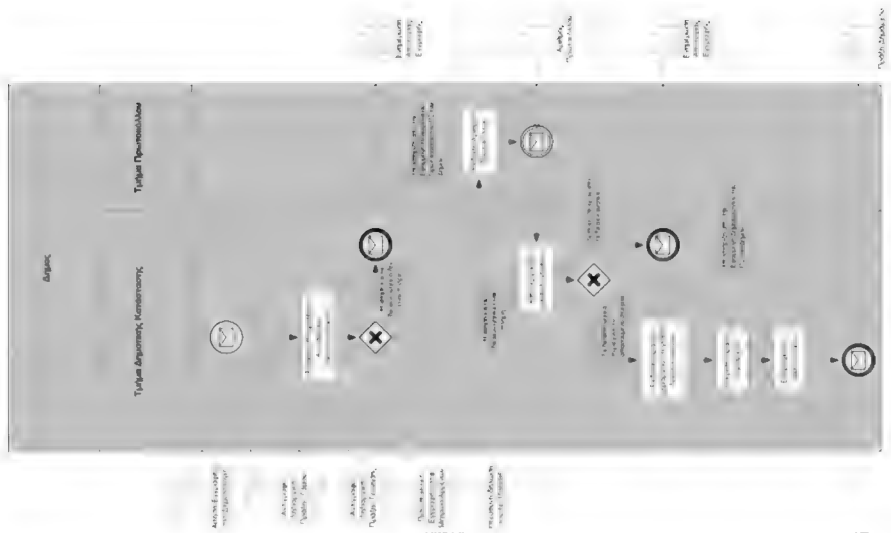
- Μια ομάδα συγκεντρώνει δραστηριότητες και δεν επηρεάζει τη ροή εργασιών. Η ομαδοποίηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για λόγους τεκμηρίωσης ή ανάλυσης.

Σχόλια (Text Annotation)

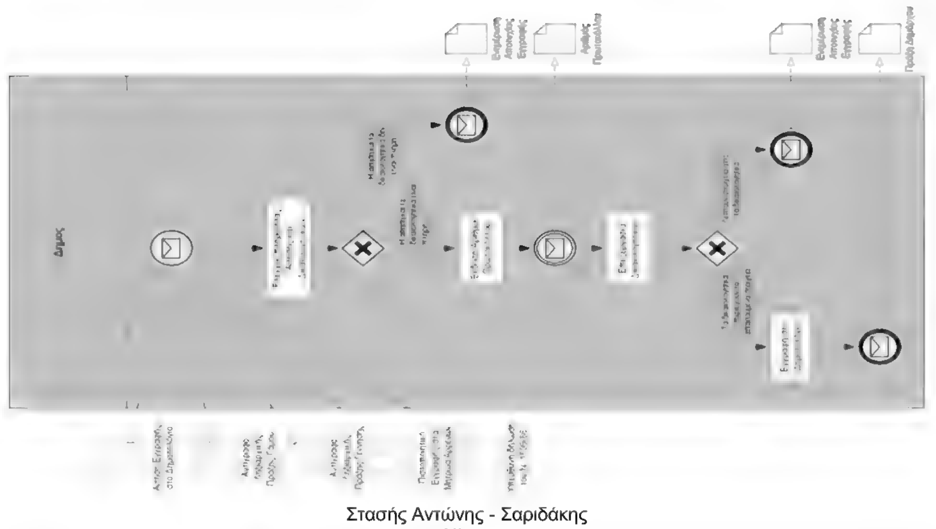


- Τα σχόλια παρέχουν επιπρόσθετες πληροφορίες, π.χ. όσον αφορά την υποστήριξη από πληροφοριακά συστήματα ή το νομικό πλαίσιο που διέπει το συγκεκριμένο βήμα της διαδικασίας.

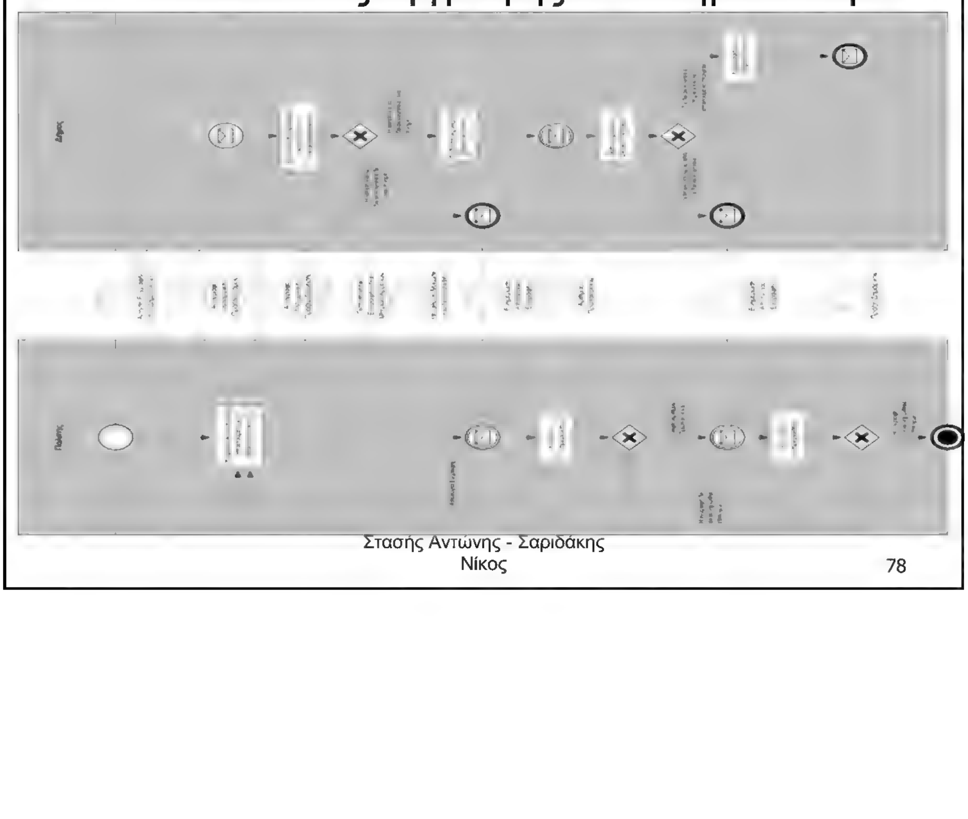
Παράδειγμα αποτύπωσης εσωτερικής διαδικασίας εγγραφής στο Δημοτολόγιο



Παράδειγμα αποτύπωσης εξωτερικής διαδικασίας εγγραφής στο Δημοτολόγιο



Παράδειγμα αποτύπωσης συνεργατικής διαδικασίας εγγραφής στο Δημοτολόγιο



ΧΡΟΝΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

- Χρόνος Εκτέλεσης
- Χρόνος Κύκλου (Περίοδος)
- Χρόνοι Μεταφοράς
- Χρόνοι Προστιθέμενης αξίας
- Χρόνοι Αναμονής
- Χρόνοι Διόρθωσης ποιότητας
- Χρόνοι Επιθεωρήσεων

Κοστολόγηση Διοικητικών Διαδικασιών

- Κάθε δραστηριότητα καταναλώνει πόρους.
- Στις διοικητικές διαδικασίες ο βασικός παράγων κόστους είναι η υπαλληλική εργασία(90%)
    - Πρότυπο κόστος
      Κόστος= ώρες εργασίας x υπαλληλικό κόστος/ώρα

Κοστολόγηση Διοικητικών Διαδικασιών

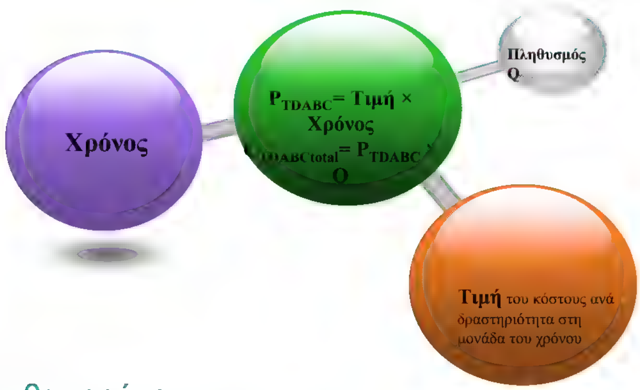
- **Μέση υπαλληλική εργατοώρα**
  Περίπου 18 ΕΥΡΩ

- **Μέσο υπαλληλικό εργατολεπτό**
  Περίπου, 0.3 ΕΥΡΩ

ΠΟΣΟΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ

Κοστολόγηση κατά Δραστηριότητα (Activity-Based Costing)

Αναγνωρίζει τις «δεξαμενές κόστους» των στοιχειωδών δραστηριοτήτων **μιας διαδικασίας.**

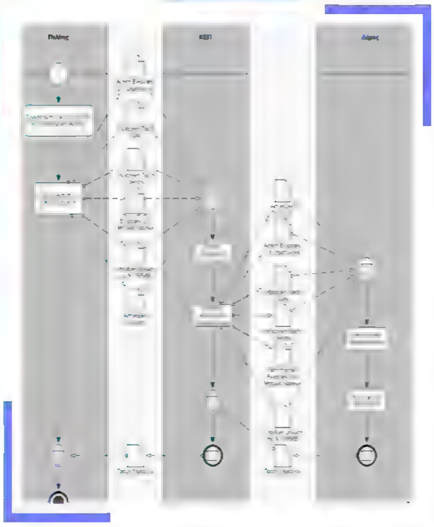


Πλέον θεωρούμε:

Time - Driven Activity - Based Costing

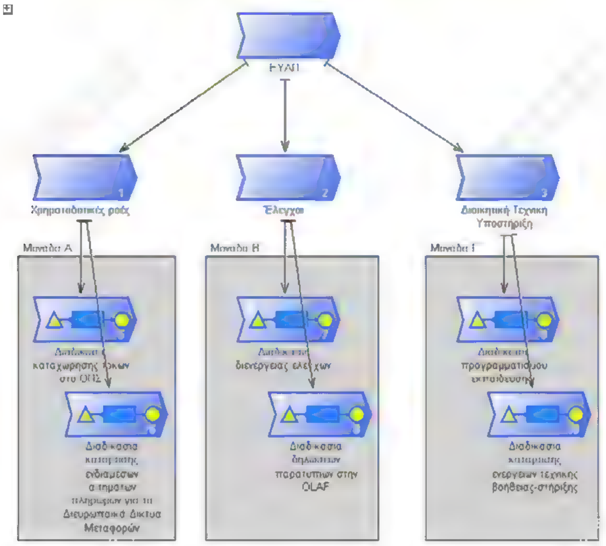
Η μοντελοποίηση των διαδικασ BPMN



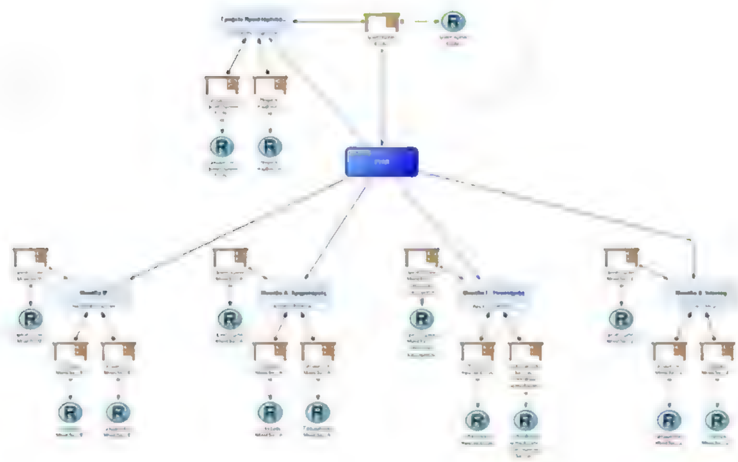


Εργαλεία όπως το TIBCO Business Studio™ επιτρέπουν τη Μοντελοποίηση, Προσομοίωση & Κοστολόγηση κατά ABC

Χάρτης Διαδικασιών

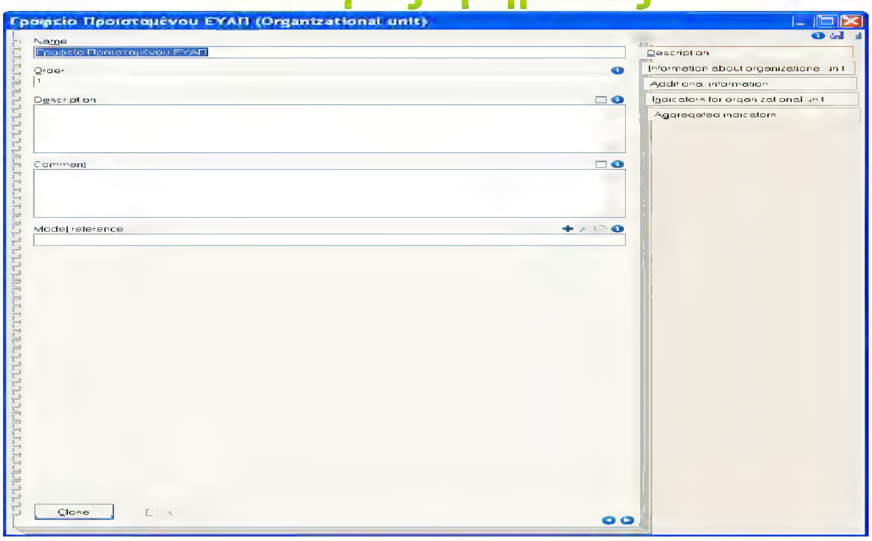


Οργανόγραμμα



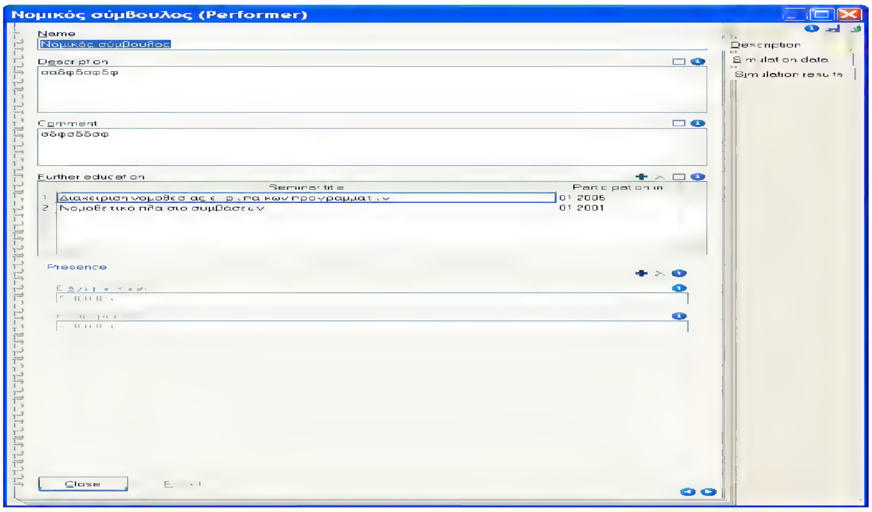
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Ιδιότητες τμήματος



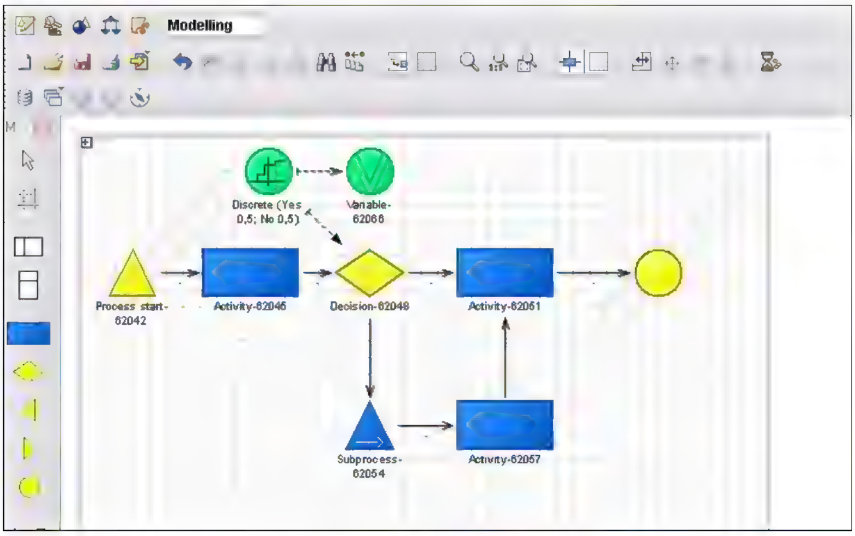
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Ιδιότητες υπαλλήλου



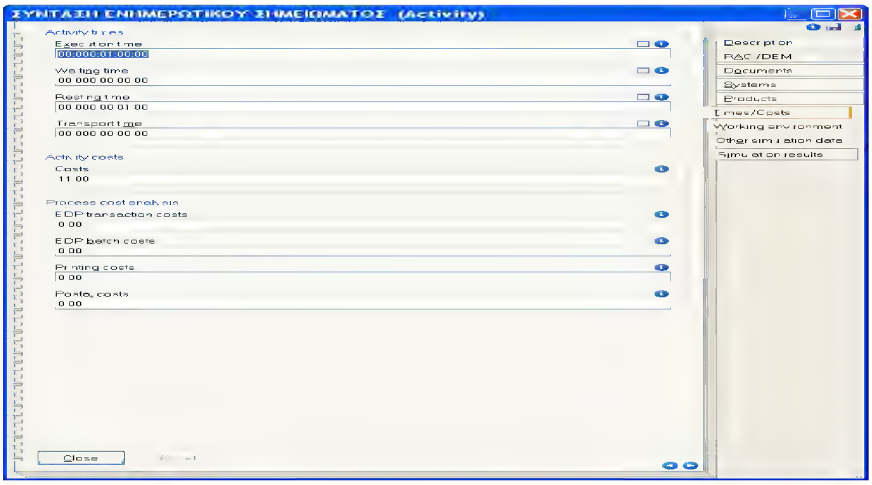
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Ροή εργασίας



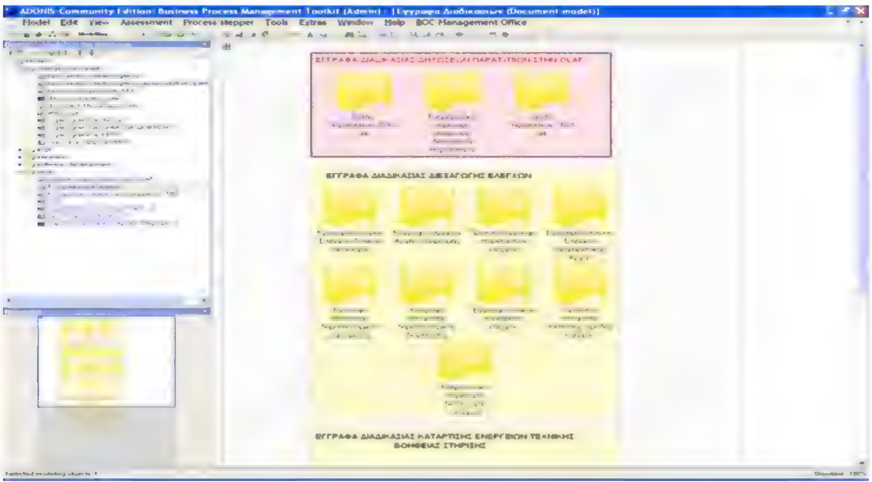
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Ιδιότητες δραστηριότητας διαδικασίας



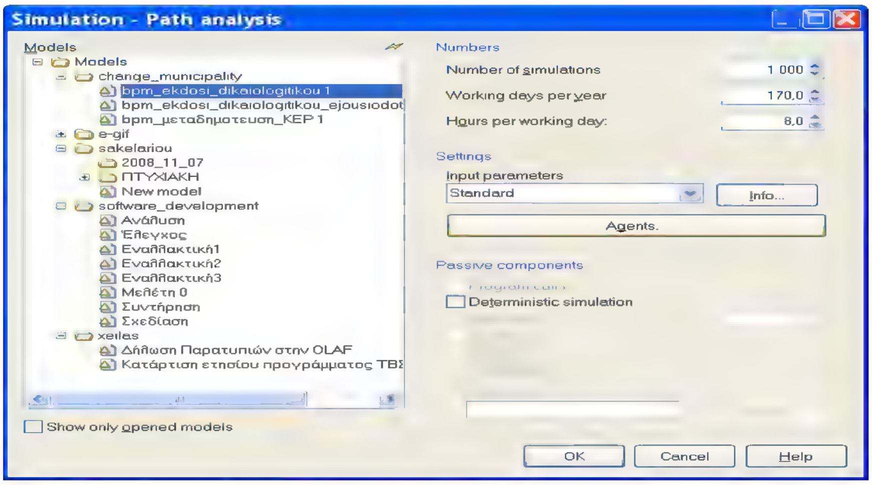
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Έγγραφά διαδικασίας



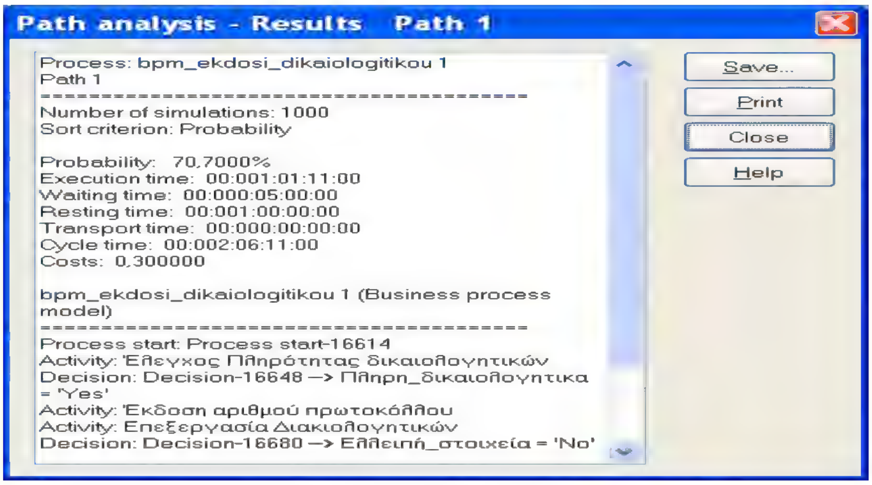
Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Εξομοιώσεις διαδικασιών



Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Αποτέλεσμα εξομοίωσης



Στασής Αντώνης - Σαριδάκης
Νίκος

Αποτελέσματα εξομοίωσης

Path analysis - Business process model: bp...

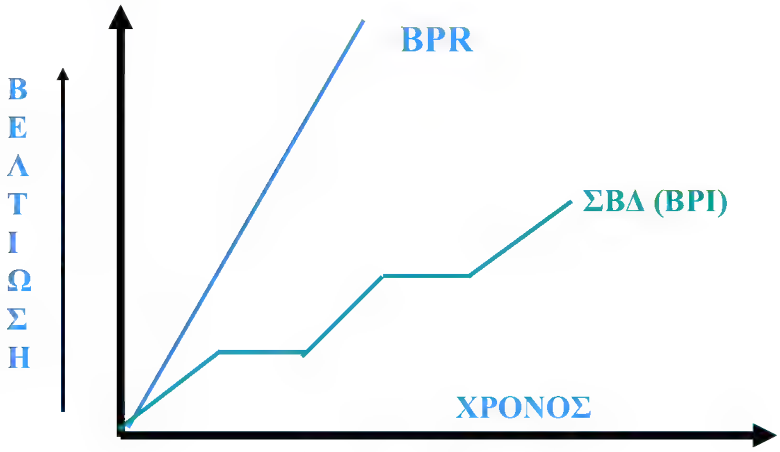
	Expected value
Execution time	00:001:06:23:40
Waiting time	00:000:04:41:38
Resting time	00:001:00:00:00
Transport time	00:000:00:00:00
Cycle time	00:003:03:05:18
Costs	0,300000

Save... | Print... | Search... | Close | Help

Ανασχεδιασμός Διαδικασιών (BPR)

- Ανασχεδιασμός διαδικασιών είναι μια ΘΕΜΕΛΙΑΚΗ επανεξέταση και ΡΙΖΙΚΗ επανασχεδίαση των διοικητικών διαδικασιών με σκοπό να επιτευχθούν ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ βελτιώσεις στην εξυπηρέτηση, την ποιότητα, το χρόνο και το κόστος.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

- 1. Χρειάζεται να κάνω αυτό που κάνω ;
- 2. Αυτό που κάνω μπορώ να το κάνω καλύτερα;
- 3. Αυτό που κάνω μπορώ να το κάνω φθηνότερα;

Δημόσια Διοίκηση USA

Η ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΑΣ

ΚΟΙΝΕΣ ΥΠΟΥΡΓΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ (ΚΥΑ)

ΠΑΛΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΌΠΩΣ ΕΙΝΑΙ

AS IS

ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

- Απάλειψε (Eliminate)
- Απλοποίησε (Simplify)
- Συνένωσε (Integrate)
- Αυτοματοποίησε (Automate)

ΝΕΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΌΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ

TO BE

ΟΜΑΔΑ, ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΣΗΜΕΡΑ

i2010 eGOVERNMENT ACTION PLAN

Accelerating E-Government in Europe for the Benefit of ALL

(COM 173/25-4-06)

i2010 eGOVERNMENT
ACTION PLAN(COM 173/25-4-06)

ΣΤΟΧΟΙ

1. Κανένας Πολίτης εκτός ΗΔ
2. Αποδοτικές και Αποτελεσματικές Δημόσιες Υπηρεσίες
3. Ψηφιοποίηση διαδικασιών σημαντικού ενδιαφέροντος
4. Δημιουργία καταλυτικών παραγόντων
5. Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

- Η ανταπόκριση της Δημόσιας Διοίκησης στις πραγματικές ανάγκες των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με ικανοποιητικό τρόπο.

Πηγή: European Commission
SIGNPOST TOWARDS EGOVERNMENT 2010

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

- Το πηλίκο της ωφέλιμης εξόδου (εκροών) δια της δαπανώμενης εισόδου (εισροών)

Α= ΕΞΟΔΟΣ/ ΕΙΣΟΔΟΣ

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Α= ΕΞΟΔΟΣ/ ΕΙΣΟΔΟΣ



Αποδοτικότητα= 16 πιστοποιητικά/8ώρες= 2 πιστοποιητικά/ώρα

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- Η Δημόσια Διοίκηση επιτυγχάνει το μεγαλύτερο δυνατό όφελος με δεδομένους πόρους.

European Commission

SIGNPOST TOWARDS EGOVERNMENT 2010

Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΡΕΠΕΙ:

- ΝΑ ΚΑΤΑΛΗΓΕΙ ΣΕ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (αποτελεσματικότητα)
- ΝΑ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΝΕΙ ΠΟΡΟΥΣ

(αποδοτικότητα)

I2010 E-gov: Στόχος 2

Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα

- Μέχρι το 2010 η ΗΔ θα συνεισφέρει στη βελτίωση της ικανοποίησης των χρηστών της Δημόσιας Διοίκησης και θα μειώσει τα διοικητικά εμπόδια για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Επιπλέον ο δημόσιος τομέας θα βελτιώσει την αποδοτικότητα, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία με καινοτόμους χρήσεις των τεχνολογιών πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ)

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΣ

- Μέχρι το 2010 η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα συμβάλει στην υψηλή ικανοποίηση των χρηστών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες

European Commission

SIGNPOST TOWARDS EGOVERNMENT 2010

Αποτελεσματικότητα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(1)

Πολλαπλά οφέλη λόγω της απελευθέρωσης πόρων

Επιχειρήσεις: Καλύτερη χρήση των πόρων που απελευθερώνονται

Δημόσια Διοίκηση: Καλύτερη απασχόληση των υπαλλήλων που απελευθερώνονται

Αποτελεσματικότητα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(2)

Πολλαπλά οφέλη λόγω καλύτερης παροχής υπηρεσιών

Επιχειρήσεις: Καλύτερες συνθήκες για επιχειρηματικότητα

Πολίτες: Καλύτερες σχέσεις Κράτους-Πολίτη (Βελτίωση της καθημερινότητας

Αποτελεσματικότητα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(3)

Πολλαπλά οφέλη λόγω της βελτίωσης του εργασιακού περιβάλλοντος στη Δημόσια Διοίκηση

- Καλύτερες συνθήκες εργασίας για τους δημόσιους υπαλλήλους

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΣ

- Μέχρι το 2010 η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα μειώσει σημαντικά τα διοικητικά εμπόδια που επιβάλλει στους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

European Commission
SIGNPOST TOWARDS EGOVERNMENT 2010

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΣ

- Μέχρι το 2010 η Δημόσια Διοίκηση θα βελτιώσει σημαντικά τη Διαφάνεια και τη Λογοδοσία με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΣΤΟΧΟΣ

- Μέχρι το 2010 η Δημόσια Διοίκηση θα βελτιώσει σημαντικά την αποδοτικότητα της με χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών

Αποδοτικότητα (1)

Μείωση δαπανών λόγω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Εξοικονόμηση χρημάτων στη Δημόσια Διοίκηση (δημόσιες προμήθειες, απελευθέρωση πόρων)
- Εξοικονόμηση χρημάτων στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις

Αποδοτικότητα(2)

Μείωση χρόνου απασχόλησης λόγω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

- Εξοικονόμηση χρόνου στη Δημόσια Διοίκηση
- Εξοικονόμηση χρόνου στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις

Αποδοτικότητα (3)

Αύξηση εσόδων

- Καλύτερη είσπραξη εσόδων
- Νέα έσοδα



Ευχαριστώ για την προσοχή σας